CARTA DE SERVICOS ELECTRÓNICOS

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

2025 - 2028

eNIPO: 217-25-002-0

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICOS ELECTRÓNICOS....1
PRESENTACIÓN....3
Datos identificativos y fines....3
Relación de servicios electrónicos prestados....4
Servicios Generales....4
Servicios Electrónicos prestados a través de los portales web del Ministerio....5
Servicios Electrónicos prestados a través de la Sede Electrónica del Ministerio....6
Procedimientos Electrónicos de la Subsecretaría de Industria y Turismo....9
Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado de Turismo....11
Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado de Industria....11
Especificaciones técnicas de uso....13
Medidas generales para proveer un mejor servicio....13
Compromisos de calidad ofrecidos....13
Indicadores para el seguimiento y evaluación....14
Medidas de subsanación....14
Direcciones postales, telefónicas y electrónicas....15
Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta....15
Periodo de vigencia de la carta....15

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Industria y Turismo tiene el compromiso de proporcionar unos servicios de calidad a los ciudadanos. Para ello desarrolla planes y acciones de calidad a través de sus diferentes unidades y en el marco de la normativa de calidad de la Administración General del Estado.

Un elemento esencial para desarrollar esta política son las Cartas de servicios. Las Cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de ciudadanos y usuarios y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Ministerio de Industria y Turismo es el Departamento de la Administración General del Estado encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en esta materia, como así establece el Real Decreto 409/2024, de 23 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria y Turismo.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, recoge dentro de sus programas, el referido a la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos operativos, y este Ministerio pretende, con este documento, informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración. Y todo ello, en el marco del derecho que los ciudadanos tienen a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, según establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Además, el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, establece el principio de accesibilidad, para promover que el diseño de los servicios electrónicos garantice la igualdad y no discriminación en el acceso de las personas usuarias; el principio de facilidad de uso, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en las personas usuarias para minimizar el grado de conocimiento tecnológico necesario para el uso del servicio, el principio de interoperabilidad, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos; el principio de proporcionalidad, para que las medidas de seguridad y garantías que se exijan sean adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones electrónicos y, por último, el principio de personalización y proactividad, entendido como la capacidad de las Administraciones Públicas para que, partiendo del conocimiento adquirido del usuario final del servicio, proporcione servicios precumplimentados y se anticipe a las posibles necesidades de los mismos.

Corresponde a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones la definición y supervisión de la aplicación de la estrategia sobre tecnologías de la información y las comunicaciones del Ministerio y de sus diferentes organismos, de acuerdo con las directrices de Transformación Digital adoptadas por la Administración General del Estado; así como el desarrollo de los

sistemas de información necesarios para el funcionamiento de los servicios y para el análisis y explotación de datos disponibles para evaluación de políticas públicas, el impulso de la transformación digital y la innovación en el Departamento, la gestión y administración de las redes de comunicación de voz y datos en los servicios centrales y periféricos, la implantación de medidas de seguridad informática, la administración del dominio de Internet, el desarrollo de los portales web, la sede electrónica y la intranet del Ministerio, así como el fomento de la presencia del Departamento en las redes sociales.

RELACIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS PRESTADOS

SERVICIOS GENERALES

- ✓ Información de carácter general, así como acceso a un formulario de contacto para la realización de consultas, sobre las competencias del Ministerio en materia de industria y turismo a través de la web del Ministerio de Industria y Turismo www.mintur.gob.es.

- ✓ Información en materia de administración electrónica y acceso a la tramitación de procedimientos en materia de industria y turismo, a través de la sede electrónica del Ministerio. De acuerdo a la Ley 40/2015, la titularidad, gestión y administración de la sede electrónica corresponde al Ministerio de Industria y Turismo y es la dirección electrónica que este Ministerio pone a disposición de los ciudadanos para relacionarse electrónicamente, acceder al registro electrónico del Ministerio y a las notificaciones electrónicas.

- ✓ Acceso a través del canal de vídeo del Ministerio a las emisiones en directo, a través de internet, de actos y actividades celebrados en el Ministerio de Industria y Turismo. Para el acceso a vídeos bajo demanda, está disponible el canal YouTube del Ministerio, al que se puede acceder desde su página web.

- ✓ Información de relevancia para los ciudadanos en los ámbitos competenciales del Ministerio a través de distintas redes sociales:

    - X: @*minturgob* (https://twitter.com/mincoturgob).
    - Instagram: @*minturgob (*http://www.instagram.com/minturgob)
    - Youtube: Ministerio de Industria y Turismo @serviciosmin (https://www.youtube.com/@serviciosmin)
    - TikTok: @*minturgob* (https://www.tiktok.com/@minturgob)

- ✓ Acceso a los datos públicos reutilizables por ciudadanos y empresas que el Ministerio de Industria y Turismo gestiona a través de la Sección de Datos Abiertos en la Sede Electrónica del Ministerio. Adicionalmente, esta información también está accesible a través de datos.gob.es.

- ✓ Adicionalmente a la ayuda y asesoramiento presencial prestados tanto en la sede del Ministerio de Industria y Turismo, como en los servicios periféricos, el Ministerio ofrece, mediante los teléfonos de contacto habilitados, información sobre temas generales y aquellos específicos que requieran una información especializada.

SERVICIOS ELECTRÓNICOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS PORTALES WEB DEL MINISTERIO

El Ministerio de Industria y Turismo cuenta con el portal www.mintur.gob.es, a través del que es posible acceder a un amplio número de contenidos dentro del ámbito competencial del Ministerio.

El Ministerio de Industria y Turismo se ha comprometido a hacer accesible su sitio web de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. A tal efecto, la *declaración de accesibilidad* se encuentra disponible en el apartado Accesibilidad del portal web del Ministerio.

Los servicios electrónicos prestados a través de los portales web del Ministerio son los siguientes:

- ✓ **Fondos Europeos:** Acceso a toda la normativa, noticias y actualidad acerca del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia gestionado por el Ministerio y aprobado por el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, de medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, crea una nueva figura de colaboración público privada.

- ✓ **Proyectos Estratégicos:** Acceso a toda la información sobre los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE) instrumento de colaboración público privada creados por el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre.

- ✓ **Ayudas Sector Gas Intensivo:** Acceso directo a toda la información relativa a las ayudas directas a empresas gas intensivas establecidas por el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo.

- ✓ **Actualidad:** Acceso a la información proporcionada por el Gabinete de Prensa del Ministerio a los ciudadanos y medios de comunicación. Esta información comprende: notas de prensa emitidas con los recursos multimedia asociados, fototeca, discursos y comparecencias. También es posible contactar con el personal responsable del Departamento de Comunicación.

- ✓ **X @minturgob:** Información de relevancia para los ciudadanos en los ámbitos competenciales del Ministerio a través de esta red social.

- ✓ **Estrategias y políticas:** Acceso a las principales líneas estratégicas y políticas implementadas por el Ministerio de Industria y Turismo con más impacto en la ciudadanía, la industria y el turismo. También encontramos publicaciones actualizadas de los principales indicadores coyunturales de industria y turismo en la página web del Ministerio.

- ✓ **Servicios del Ministerio:**

    - **Datos Abiertos:** acceso mediante un buscador avanzado de los datos públicos y reutilizables por ciudadanos y empresas que el Ministerio de Industria y Turismo gestiona. Además, se ofrece la posibilidad de colaborar con el Ministerio proponiendo la publicación de nuevos datos, aplicaciones o cualquier otra información de relevancia.
    - **Participaciones Públicas**: a través de esta sección es posible participar en los trámites de consulta pública previa o audiencia e información pública, propios del proceso de tramitación normativa.
    - **Sede electrónica:** a través de la sede electrónica se puede acceder a la tramitación de procedimientos del Ministerio de Industria y Turismo.

- **Ayudas:** acceso unificado a las convocatorias de **ayudas** e iniciativas promovidas dentro del ámbito de las competencias del Industria y Turismo.
- **Atención al ciudadano:** acceso a las últimas ayudas convocadas por el Ministerio de Industria y Turismo, así como a la información sobre sus plazos de solicitud, resolución o recurso.
- **Crea tu empresa:** acceso a la información y herramientas para emprendedores y pymes. Plataforma PYME.
- **Oficina de Asistencia en Materia de Registro:** información sobre la Oficina de Asistencia en Materia de Registro del MINTUR (ubicación, horario, servicios, legitimación activa).

✓ **Revista economía industrial:** acceso a esta publicación oficial con periodicidad trimestral cuya misión es la de ser foro de reflexión, prescripción y rendición de cuentas para una mejor formulación de las políticas públicas del ámbito competencial del Ministerio de Industria y Turismo y **Revista de Estudios Turísticos**, con periodicidad semestral que se dirige a universidades, organismos nacionales e internacionales, profesionales y personas interesadas en el estudio del turismo. También están disponibles monografías, publicaciones periódicas y enlaces a otras publicaciones de Organismos y Entes Públicos dependientes del Ministerio.

✓ Acceso directo al Departamento de Seguridad Nacional, ENISA, EOI, CEM, TURESPAÑA, OEPM, CERSA y SEPIDES.

✓ **Campañas institucionales** de relevancia europea como el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia o la Agenda 2030.

SERVICIOS ELECTRÓNICOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL MINISTERIO

El artículo 11 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, determina que la sede electrónica deberá identificar el titular y el órgano u órganos encargados de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la misma.

Así, tanto la titularidad de la sede electrónica como su gestión tecnológica corresponde a la Subsecretaría del Ministerio de Industria y Turismo.

El Ministerio de Industria y Turismo, y cualquier otro organismo que solicite la adhesión para ofrecer sus servicios electrónicos a través de la sede electrónica del Ministerio, se han comprometido a hacer accesible sus sitios web de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. A tal efecto, la *declaración de accesibilidad* se encuentra disponible en el apartado Accesibilidad de la sede electrónica del Ministerio.

Los servicios electrónicos prestados a través de la sede electrónica del Ministerio son los siguientes:

- ✓ Reglamento General de Protección de Datos
- ✓ Canales de acceso
- ✓ Quejas y Sugerencias
- ✓ Calendario y hora oficial
- ✓ Cartas de servicio

- ✓ Registro electrónico (estado de tramitación del expediente)
- ✓ Medios electrónicos de acceso
- ✓ Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos
- ✓ Verificación – Validación del certificado de sede y de firmas

Además, la sede electrónica ofrece información sobre los siguientes aspectos:

¿Qué es la SEDE?

En este apartado encontramos tanto la identificación como la normativa que ampara la sede electrónica del MINTUR, sus subsedes y otras sedes electrónicas relacionadas.

Procedimientos y servicios

Acceso al catálogo actualizado de los procedimientos electrónicos disponibles en la Sede Electrónica del Ministerio de Industria y Turismo con indicación de los que se tramitan por vía electrónica con certificado digital y los que se puedan tramitar sin certificado digital (Cl@ve). Los procedimientos disponen de toda la información sobre legislación aplicable actualizada y están catalogados, permitiendo su consulta con base en una clasificación temática, orgánica (unidad responsable) y también a través de su código SIA (identificador único de procedimientos a nivel de la Administración General del Estado).

Perfil de Contratante

Esta sección ofrece una guía para encontrar las licitaciones, adjudicaciones y formalizaciones de los distintos perfiles de los órganos del Ministerio en la Plataforma de Contratación del Sector Público, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 347.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Firma electrónica

Consulta de la relación actualizada de prestadores de servicios de certificación del servicio de gestión de certificados. Asimismo, la sede electrónica permite el uso de todos los certificados electrónicos nacionales reconocidos por @Firma para la realización de trámites que requieran identificación o firma electrónica basada en certificado. Se incluye también la lista de prestadores de servicios electrónicos de confianza según el Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.

Notificaciones

Desde esta sección se permite a los ciudadanos acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remita la Administración Pública. El Ministerio de Industria y Turismo establece las notificaciones por medios electrónicos según se recoge la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Reglamento General de Protección de Datos

Acceso a la normativa básica relativa a la protección de datos personales conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2028, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos

Digitales, así como al catálogo de derechos de las personas interesadas, la relación del registro de actividades de tratamiento de datos personales y su legitimación.

Canales de acceso

Listado de los canales de acceso a los procedimientos y servicios de la sede electrónica del MINTUR, recogidos en la Orden IET/842/2012, de 18 de abril, por la que se crea la sede electrónica en el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.: acceso electrónico, presencial y telefónico.

Quejas y Sugerencias

En este apartado nos encontramos con la normativa vigente que ampara las quejas y sugerencias para conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios prestados por el Ministerio, con su modo de presentación, así como las instrucciones para llevar a cabo el procedimiento.

Calendario y Hora oficial

Información sobre la fecha y hora oficial, y días declarados oficialmente como inhábiles, a efectos de cómputo de plazos. La fecha y hora oficial se corresponde a la de España peninsular conforme a lo que, en su caso, establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Cartas de servicio

Acceso a su definición, normativa y cartas de servicio del Ministerio de Industria y Turismo, así como de sus organismos adscritos: Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) y Centro Español de Metrología (CEM).

Registro electrónico

Acceso y utilización del registro electrónico, que garantiza fehacientemente todas las transacciones realizadas a través de procedimientos electrónicos. En él se anotan todas las operaciones realizadas de entrada y de salida. En cada operación se registra la fecha y la hora oficial española. Cada una de las solicitudes o escritos que son enviados por los ciudadanos y dados de alta en el registro electrónico, llevan asociado un recibo de presentación donde queda reflejado de forma fehaciente la fecha y hora en la que se ha enviado dicha solicitud, lo que permite su consulta.

- ✓ Acceso mediante Cl@ve o certificado electrónico a la información de la consulta del estado del expediente a lo largo del periodo de tramitación, información que también es reflejada en la Carpeta Ciudadana de la Administración General del Estado.
- ✓ Acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas con los efectos propios de la notificación por comparecencia electrónica en sede. Esta información también está accesible a través de la Carpeta Ciudadana de la Administración General del Estado.
- ✓ Servicio de disponibilidad de documentos que ya obran en poder de la Administración, que permite que los ciudadanos no tengan que aportar documentación con que ya cuenta la Administración en sus trámites. Esta información es posible recuperarla gracias al empleo de la plataforma de intermediación con la que se encuentra conectado el Ministerio.

Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos

Servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos mediante código de consulta y verificación del documento.

Servicio de pasarela de pagos que permite a los usuarios realizar el pago telemático con firma electrónica en aquellos procedimientos que así lo requieran.

Verificación – Validación del certificado de sede y de firmas

Acceso al sistema de verificación del certificado de la Sede Electrónica del Ministerio de Industria y Turismo.

Acceso a la sección de datos abiertos del Ministerio (iniciativa de Reutilización de Información del Sector Público, de conformidad con la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público). Asimismo, también se dispone de un formulario electrónico para efectuar la propuesta para la publicación de nuevos conjuntos de datos que el Ministerio gestiona y que se quieran utilizar. Además, posibilita comunicar y publicitar aplicaciones que hayan sido desarrolladas con los datos ya publicados.

Asistente Virtual

El asistente virtual del MINTUR sirve de apoyo para determinados problemas técnicos en la sede electrónica y proporciona un índice de los temas en los que puede ser de utilidad: autofirma y certificado digital, registro electrónico, registro presencial, registros industriales, ayudas con el acceso a notificaciones, trámites y procedimientos electrónicos, certificado de consumidor electrointensivo, soporte para convocatorias de ayudas y otros problemas técnicos. Además, pueden plantearse las preguntas en inglés.

PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS DE LA SUBSECRETARÍA DE INDUSTRIA Y TURISMO

Ayudas, Subvenciones y Premios

- ✓ Acceso a los procedimientos electrónicos para la concesión de ayudas, subvenciones y premios a entidades, organismos y empresas dentro del ámbito de la subsecretaría.

Consultas

- ✓ Solicitud de Acceso y consulta de documentos del Archivo Central del MINTUR según lo estipulado en el artículo 105.b) de la Constitución Española, el artículo 57 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, y los artículos 23 a 32 del Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.
- ✓ Canal de atención exclusivo para personas con discapacidad auditiva, según lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el Ley General de derechos de las personas con discapacidad y

de su inclusión social, texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

Estadísticas

- ✓ Remisión de datos para las Encuestas de Coyuntura Industrial, Coyuntura del Sector de la Construcción e Inversiones Industriales.

Puestos de Trabajo

- ✓ Presentación de solicitudes de destinos Ingenieros Industriales.

Quejas y sugerencias

- ✓ Solicitud de información accesible o queja de acuerdo con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- ✓ Quejas y sugerencias según lo estipulado en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Reconocimiento de títulos:

- ✓ Reconocimiento de títulos de los estados miembros de la Unión Europea.

Recursos y Reclamaciones:

Todos ellos de conformidad con lo establecido en las Leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, a excepción de la solicitud de reversión de expropiación forzosa cuya regulación se encuentra en la Ley de 16 de diciembre de 1954, sobre expropiación forzosa y en el Decreto de 26 de Abril de 1957 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa, el derecho de petición, amparado en el artículo 29 de la Constitución Española y en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición y el recurso previo al económico-administrativo cuyo fundamento descansa en los artículo 222, 223 y 224 de la Ley 58/2003, de 17 de Diciembre, General Tributaria, y en el Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.

- ✓ Recurso extraordinario de revisión.
- ✓ Declaración de lesividad de actos anulables.
- ✓ Solicitud de reversión expropiación forzosa.
- ✓ Recurso contra actuaciones materiales que constituyen vía de hecho.
- ✓ Recurso de reposición.
- ✓ Recurso contra la inactividad de la administración.
- ✓ Revocación de actos y revisión de errores.
- ✓ Reclamaciones de responsabilidad patrimonial.
- ✓ Derecho de petición.
- ✓ Recurso de alzada.
- ✓ Revisión de disposiciones y actos nulos.

- ✓ Recurso previo al Económico-Administrativo.

Registros:

- ✓ Registro de Entidades Solicitantes de Ayudas (RESA) cuya regulación viene establecida en la Orden ITC/1197/2010, de 29 de abril, por la que se crea y regula el registro de entidades solicitantes de ayudas en el Ministerio de Industria y Turismo.

PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

Registro y certificaciones:

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la declaración de fiestas de interés turístico nacional e internacional, Orden ICT/851/2019, de 25 de julio (BOE 07/08/2019), por la que se regula la declaración de fiestas de interés turístico nacional e internacional.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la obtención de certificación elegibilidad préstamos ICO Empresas y Emprendedores garantizados (Thomas Cook), según el Real Decreto-ley 12/2019, de 11 de octubre (BOE 12/12/2019), por el que se adoptan medidas urgentes para paliar los efectos de la apertura de procedimientos de insolvencia del grupo empresarial Thomas Cook.

Solicitud de informes y consultas:

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para carga por las autoridades autonómicas y consulta pública de organizadores y minoristas que cumplen con sus obligaciones de protección frente a la insolvencia en el Punto de Contacto Central España para garantías de viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Ayudas y subvenciones:

- ✓ Acceso a los procedimientos electrónicos para la concesión de ayudas y subvenciones a entidades, organismos y empresas en diferentes ámbitos. Entre estas ayudas se encuentran las enmarcadas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, así como ayudas a proyectos de digitalización, modernización e I+D con el objetivo de mejorar el acceso digital de los ciudadanos a los servicios turísticos.

PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE INDUSTRIA

Registro y certificaciones:

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el Registro de Agrupaciones Empresariales Innovadoras, según Orden IET/1444/2014, de 30 de julio (BOE 01/08/2014), por la que se regula el Registro de Agrupaciones Empresariales Innovadoras del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la certificación de empresas emergentes, según lo dispuesto en la Orden PCM/825/2023, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de

certificación de empresas emergentes que dan acceso a los beneficios y especialidades reconocidas en la Ley 28/2022, de 21 de diciembre, de Fomento del ecosistema de las empresas emergentes.

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el Registro de contraseñas de mercancías peligrosas y perecederas y contenidos CSC, según el Real Decreto 97/2014, de 14 de febrero (BOE 27/02/2014), por el que se regulan las operaciones de transporte de mercancías peligrosas por carretera en territorio español.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el Registro Integrado Industrial, según el Real Decreto 559/2010, de 7 de mayo (BOE 22/05/2010), por el que se aprueba el Reglamento del Registro Integrado Industrial.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el RII-AEE, Registro de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, según el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero (BOE 21/02/2015), sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la solicitud de la Certificación de la condición de consumidor electrointensivo, según el Real Decreto 1106/2020, de 15 de diciembre (BOE 17/12/2020), por el que se regula el Estatuto de los consumidores electrointensivos.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico CIRCE, para la creación de empresas de forma telemática mediante un documento único electrónico (DUE) desde los Puntos de Atención al emprendedor (PAE), según el Real Decreto 682/2003, de 7 de junio (BOE 10/06/2003), por el que se regula el sistema de tramitación telemática a que se refiere el artículo 134 y la disposición adicional octava de la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la gestión Integrada de Aplicaciones de Vehículos (GIAVEH), según el Real Decreto 75/2010, de 4 de junio (BOE 24/06/2010), por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, máquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrícolas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el Registro de inspecciones, mantenimiento, averías y accidentes de ascensores, con base en el Real Decreto 355/2024, de 2 de abril, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria ITC AEM 1.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para el RII-PyA, Registro de Pilas y Acumuladores, según el Real Decreto 710/2015, de 24 de julio (BOE 25/07/2015), por el que se modifica el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.

Solicitud de informes y consultas:

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la realización de consultas sobre temas de Calidad y Seguridad Industrial.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la solicitud del Informe Motivado Libertad de Amortización Inversiones Automoción, según el Real Decreto-ley 23/2020, de 23 de junio (BOE 24/06/2020), por el que se aprueban medidas en materia de energía y en otros ámbitos para la reactivación económica.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la solicitud del Informe de actividad emprendedora a Empresa Nacional de Innovación (ENISA) para poder acogerse al régimen fiscal especial aplicable a los trabajadores, profesionales, emprendedores e inversores desplazados a territorio español como consecuencia de la realización en España de una actividad económica calificada como actividad emprendedora, de acuerdo con el procedimiento descrito en el artículo 70 de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.

Ayudas y subvenciones:

- ✓ Acceso a procedimientos electrónicos para la tramitación de ayudas y subvenciones a entidades, organismos y empresas en el ámbito de industria. Entre estas gestiones, se encuentran las ayudas dentro del PERTE VEC y en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO

- ✓ El acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos del Ministerio través de Internet requiere de un navegador web que cumpla la especificación W3C HTML5 o superior, mediante un protocolo de comunicación HTTP 2 superior.
- ✓ **Software de visualización:**
  - Adobe Reader (o equivalente) para la visualización de ficheros en formato PDF.
  - Disponer de un navegador compatible con HTML5.
- ✓ Según la forma de autenticación de los procedimientos se requiere:
  - Certificado electrónico emitido por alguno de los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados.
  - DNI electrónico.
  - Estar registrado y dado de alta en la plataforma Cl@ve.

En cualquier caso, en cada procedimiento electrónico vienen detalladas las especificaciones de uso y acceso.

MEDIDAS GENERALES PARA PROVEER UN MEJOR SERVICIO

Con el fin de ofrecer un servicio mejorado a través del uso de servicios compartidos, la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se ha marcado los siguientes objetivos que repercutirán en un mejor servicio para los ciudadanos:

- ✓ Adaptación a las medidas desarrolladas en el marco del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas.
- ✓ Creación de una Oficina de Atención al Usuario de la Sede electrónica que facilite a los usuarios la relación con el Departamento por medios electrónicos.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones está comprometida con la Calidad de los Servicios al ciudadano y fruto de ello propone los siguientes compromisos de calidad para el ciudadano:

- ✓ Disponibilidad de los portales web del Ministerio durante todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo.
- ✓ Disponibilidad de la sede electrónica del Ministerio durante todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo.
- ✓ Aviso con una antelación mínima de veinticuatro horas de las interrupciones por mantenimiento técnico u operativo de los servicios electrónicos a disposición de los ciudadanos.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para evaluar la mejora de la calidad de los servicios electrónicos ofrecidos, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- ✓ Porcentaje de disponibilidad de los portales web del Ministerio según las herramientas de monitorización habilitadas.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad de la sede electrónica del Ministerio según las herramientas de monitorización habilitadas.
- ✓ Porcentaje de avisos de interrupciones de los servicios electrónicos que se han publicado en el último año con, al menos, 24 horas de antelación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los compromisos que asume el Ministerio de Industria y Turismo con los usuarios a través de esta carta de servicios electrónicos se complementan con medidas de subsanación de posibles incumplimientos a los compromisos declarados en esta carta.

Se podrán formular reclamaciones dirigiéndolas a:

Subsecretaría de Industria y Turismo

Ministerio de Industria y Turismo

Pº de La Castellana, 160

28071 Madrid

o a través del Formulario consulta de atención al ciudadano.

La Subsecretaría de Industria y Turismo se pondrá en contacto con el usuario a través del correo electrónico, a la mayor brevedad posible, para informarle de las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de servicios electrónicos no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

Servicio de Información y Atención al Ciudadano.

Dirección: C/ Panamá, 1 (semiesquina Pº. de la Castellana, 160), 28046, Madrid, España.

Teléfono: 913494660

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 y, en el periodo del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

Registro General del Ministerio de Industria y Turismo en la Sede Central

Dirección: P. de la Castellana, 162. 28046, Madrid, España

Teléfono: 913492431

Email: registro@mintur.es

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 y, en el periodo del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

Atención telefónica para el Portal Ayudas: 913494640 y 902446006

Solicitud de información administrativa sobre formulario de contacto publicado en el Portal Web y en la Sede Electrónica del Ministerio de Industria y Turismo.

IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad operativa responsable de los aspectos relacionados con la carta de servicios electrónicos es:

Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Subsecretaría de Industria y Turismo

Ministerio de Industria y Turismo

Pº de La Castellana, 160

28046 Madrid

Formulario consulta de atención al ciudadano.

PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA

La presente Carta de Servicios del Ministerio de Industria y Turismo se publica en el año 2025 y tiene un plazo de vigencia de tres años, con validez hasta el año 2028.